Conseil National de la Consommation

Guide pratique
des communications électroniques

Pour bien choisir et utiliser les services de téléphonie fixe, mobile et internet au quotidien

Juillet 2006

Préface

Innovation technique et commerciale, multiplicité des acteurs et des offres, diversité des services et des produits caractérisent ce qu'il convient désormais d'appeler le secteur des communications électroniques. Ces éléments, qui ont largement contribué à l'essor de la téléphonie et de l'internet au sein de la société française depuis une dizaine d'années, permettent aux acteurs du secteur de toucher un large public en satisfaisant des attentes aussi variées qu'évolutives.

Cependant, face à la quantité d'offres disponibles et à la technicité croissante des équipements, le consommateur se doit de plus en plus d'être bien informé pour pouvoir exercer son choix. Comprendre le fonctionnement des offres, les comparer en termes de prix et de qualité, voire mesurer les conséquences de l'engagement qu'il s'apprête à prendre auprès d'un prestataire de services nécessitent aujourd'hui un investissement personnel.

Ce constat a conduit les pouvoirs publics à demander au Conseil National de la Consommation d'élaborer avec les représentants des professionnels du secteur et des associations de consommateurs ce guide pratique qui a pour objectif de donner des repères simples autant que des éclairages techniques aux consommateurs qui souhaitent faire un choix avisé.

Ce guide s'adresse à tous les utilisateurs de services de communications électroniques, qu'ils soient sur le point de souscrire à une offre ou qu'ils comptent déjà parmi les souscripteurs des 100 millions de contrats conclus en France avec un opérateur de téléphonie (fixe ou mobile) ou avec un Fournisseur d'Accès à Internet.

Et comme une bonne compréhension du fonctionnement des technologies et une description de leurs usages ne suffisent pas toujours, il explique et définit le vocabulaire propre au secteur afin que chacun puisse s'approprier ce "langage d'experts" et que, demain, professionnels et consommateurs puissent communiquer plus facilement.

Sommaire

/ 1 / Comment ça marche ? P.5

/ Téléphonie fixe P.6
/ Téléphonie mobile P.8
/ Internet P.10

/ 2 / Questions pratiques P.12

/ AVANT / CHOISIR /
/ 1. Mes besoins P.13
/ 2. Ai-je techniquement accès aux services choisis ? P.15
/ 3. Quels sont les équipements nécessaires ? P.15
/ 4. Quel est le coût global des services ? P.16
/ 5. Où et comment puis-je acheter ? P.17
/ 6. Quelles précautions puis-je prendre ? P.18

/ SOUSCRIRE /
/ 7. Quelles sont les conditions pour souscrire ? P.19
/ 8. Quels sont les engagements de mon opérateur ? P.20
/ 9. Quels sont mes engagements ? P.20

/ PENDANT / GÉRER LE QUOTIDIEN /
/ 1. Comment contacter mon service clients ? P.21
/ 2. Comment gérer mes services et mes options ? P.22
/ 3. Ma facture P.22
/ 4. Comment suivre ma consommation ? P.23
/ 5. Les conditions de l'offre peuvent-elles évoluer ? P.23
/ 6. Que faire quand « ça ne fonctionne pas » ? P.23
/ 7. Comment régler un litige ? P.25
/ 8. Si je veux céder mon contrat d'abonnement ? P.25

/ GÉRER LES ÉVÉNEMENTS /
/ 9. Que faire en cas de perte ou de vol de téléphone mobile ? P.26
/ 10. Comment utiliser mon téléphone mobile à l'étranger ? P.27
/ 11. Quelles sont les démarches en cas de déménagement ? P.27
/ 12. Comment réagir face aux abus et aux fraudes ? P.28

/ APRÈS / RÉSILIER /
/ 1. Comment mettre fin à mon contrat de services ? P.29

/ CHANGER
/ 2. Comment changer d'opérateur et conserver mon numéro ? P.30

/ 3 / Pour en savoir plus P.31

/ Fiche technique 1 : Le dégroupage d'une ligne téléphonique P.32
/ Fiche technique 2 : Les débits sur internet P.33
/ Fiche technique 3 : Les équipements à domicile P.34
/ Fiche technique 4 : Communications électroniques et accès à la télévision P.35

Glossaire P.36

1 / Comment ça marche ?

Les technologies évoluent en permanence et ouvrent la voie à de nouveaux usages de communication. En parallèle, les offres des opérateurs se diversifient. Je peux aujourd'hui, à partir d'un ou plusieurs accès, disposer de nombreux services de communications électroniques.

Cette première partie du guide présente les principaux **usages** et les **modes d'accès** aux trois univers qui composent les communications électroniques : téléphonie fixe, mobile et internet. Elle apporte des **clés de lecture** pour aider à identifier et à choisir, parmi les solutions existantes, celles qui sont les plus proches de mes besoins et de mon budget.

/ Téléphonie fixe _____ **P. 6**
/ Téléphonie mobile _____ **P. 8**
/ Internet _____ **P. 10**

La téléphonie fixe

Les accès à la téléphonie fixe sont aujourd'hui multiples. Je peux dialoguer via une ligne téléphonique traditionnelle, mais aussi via internet, grâce à une ligne ADSL ou un logiciel installé sur mon ordinateur et via un réseau câblé. Ces accès sont proposés par les opérateurs de téléphonie fixe, les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) et les câblo-opérateurs.

3 modes d'accès

1 La téléphonie traditionnelle

C'est la ligne téléphonique traditionnelle de mon domicile, qui peut éventuellement être utilisée pour échanger des SMS. Elle s'appuie sur une technique unique : le réseau téléphonique commuté (RTC). Pour l'utiliser, je dois disposer d'un téléphone fixe et souscrire à un abonnement. Dans le cas d'un abonnement auprès de l'opérateur historique, mes communications peuvent être gérées par un autre opérateur, soit ponctuellement c'est la **sélection appel par appel**, soit systématiquement, c'est la **présélection, ce qui suppose de contracter avec un second opérateur.** Avec la revente en gros de l'abonnement, tout opérateur est susceptible de proposer des offres complètes (abonnement et communications) de téléphonie traditionnelle. J'aurai donc le choix de mon opérateur, y compris dans les zones non éligibles à l'ADSL.

En savoir +

La voix sur IP - VoIP
(« Voice over Internet Protocol »)

Il s'agit d'une technique de transmission de la voix utilisant le protocole internet (IP) avec différentes qualités, accessible depuis un ordinateur ou un simple téléphone connecté à un modem adéquat. Cette technique est associée à la téléphonie via l'ADSL, le câble ou les logiciels de téléphonie à installer sur ordinateur.

2 La téléphonie via internet

Ce mode de téléphonie exploite les capacités de l'internet à transporter des données numérisées, notamment la voix. La téléphonie via l'ADSL est une des applications de la téléphonie via internet. Elle emprunte la ligne téléphonique traditionnelle sur ses fréquences hautes *(cf. fiche technique n°1)*. Je peux donc téléphoner via internet tout en laissant ma ligne téléphonique libre.
Ces services de téléphonie via internet nécessitent un abonnement chez un Fournisseur d'Accès Internet et un modem.

3 La téléphonie via le câble

La téléphonie via le câble transite par le réseau Hybride Fibre et Coaxial (HFC), ce qui me permet de téléphoner et de naviguer sur internet simultanément. L'accès à ce service nécessite que mon domicile soit câblé. Je dois également souscrire à un abonnement auprès d'un câblo-opérateur et disposer d'un modem câble fourni par l'opérateur.

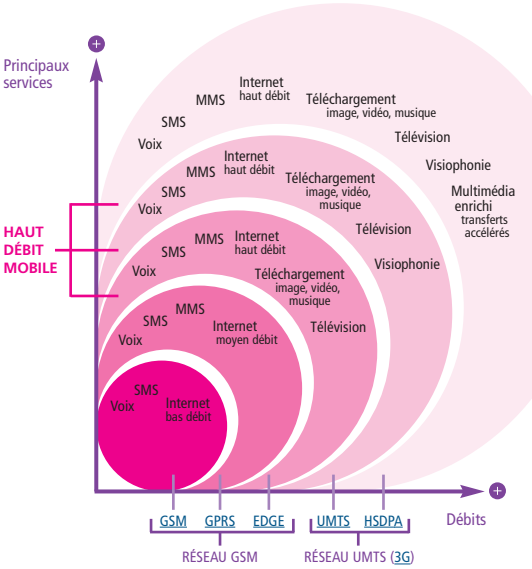
La téléphonie mobile

Grâce au développement du haut débit mobile qui augmente la vitesse de transmission des données, les usages liés au téléphone mobile se sont diversifiés. Je peux téléphoner et échanger des SMS, mais aussi accéder à des services multimédias (naviguer sur internet, échanger des photos ou des vidéos, télécharger des sonneries ou de la musique, regarder la télévision…).
Parmi les opérateurs mobiles, certains disposent de leur propre réseau et d'autres louent les infrastructures existantes. Ces derniers sont appelés opérateurs de réseau virtuel mobile (MVNO).

Les différents réseaux

La téléphonie mobile utilise plusieurs technologies et réseaux, interconnectés entre eux, dont les couvertures sont différentes et qui nécessitent des **téléphones mobiles compatibles.**
Les performances associées à ces technologies dépendent d'un certain nombre de facteurs, notamment les caractéristiques du réseau et les équipements des utilisateurs.

À chaque nouvelle technologie des usages supplémentaires possibles :



En savoir +

Couverture et réseaux de téléphonie mobile

Les réseaux sont constitués **d'antennes relais** qui assurent la réception et la transmission des appels et des données par ondes radio. Ces antennes sont elles-mêmes connectées aux réseaux de téléphonie fixe ou internet. L'emplacement des antennes permet de délimiter des espaces géographiques : **les cellules**. En les assemblant, on constitue des **cartes de couverture**, là où un téléphone « capte ». Les zones qui ne sont couvertes par aucun opérateur sont appelées « zones blanches ».

La carte SIM

Cette carte à puce qui s'insère dans un téléphone mobile est un identifiant unique, sécurisé par un code personnalisable, appelé code PIN. Indispensable pour accéder au réseau et passer des appels, elle enregistre toutes les informations relatives à l'opérateur choisi et à la formule souscrite. La carte SIM peut aussi stocker un répertoire, des SMS et certaines données.

Internet

Grâce au haut débit, de nouveaux usages internet sont apparus. Après l'échange de courriers électroniques et la navigation sur le web, je peux désormais, dans le cadre fixé par la loi, télécharger des vidéos et des photos, animer mon propre site internet, regarder la télévision… chez moi ou en mobilité.
Les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI), les câblo-opérateurs et les opérateurs de téléphonie mobile commercialisent des offres d'accès à l'internet.
En plus des 5 modes d'accès présentés ici, d'autres technologies sont en cours d'expérimentation, de développement ou de déploiement et notamment le Wimax, les courants porteurs en ligne (CPL) et la fibre optique.

5 modes d'accès

Internet bas débit à domicile

Le bas débit a ouvert les premiers accès au web et les échanges de courriers électroniques au grand public.
Une technologie est pour cela utilisée :

1 Internet par le réseau téléphonique commuté (RTC)
J'accède à internet avec un modem reliant mon ordinateur à une prise téléphonique. Les abonnements et les formules proposés sont souvent liés au temps de connexion. Avec le bas débit, je ne peux pas téléphoner quand je suis connecté à internet.

Internet haut débit à domicile

C'est l'internet à grande vitesse. Les deux modes d'accès disponibles sont :

2 Internet par l'ADSL
Il passe par les fréquences hautes *(cf. fiche technique n°1)* de la ligne téléphonique traditionnelle. Celle-ci reste libre pour téléphoner quand je suis connecté. Je dois souscrire à un abonnement spécifique et m'équiper d'un modem adapté, souvent proposé par les Fournisseurs d'Accès Internet. L'accès à ce service et les débits disponibles dépendent de la distance entre mon domicile et le répartiteur.

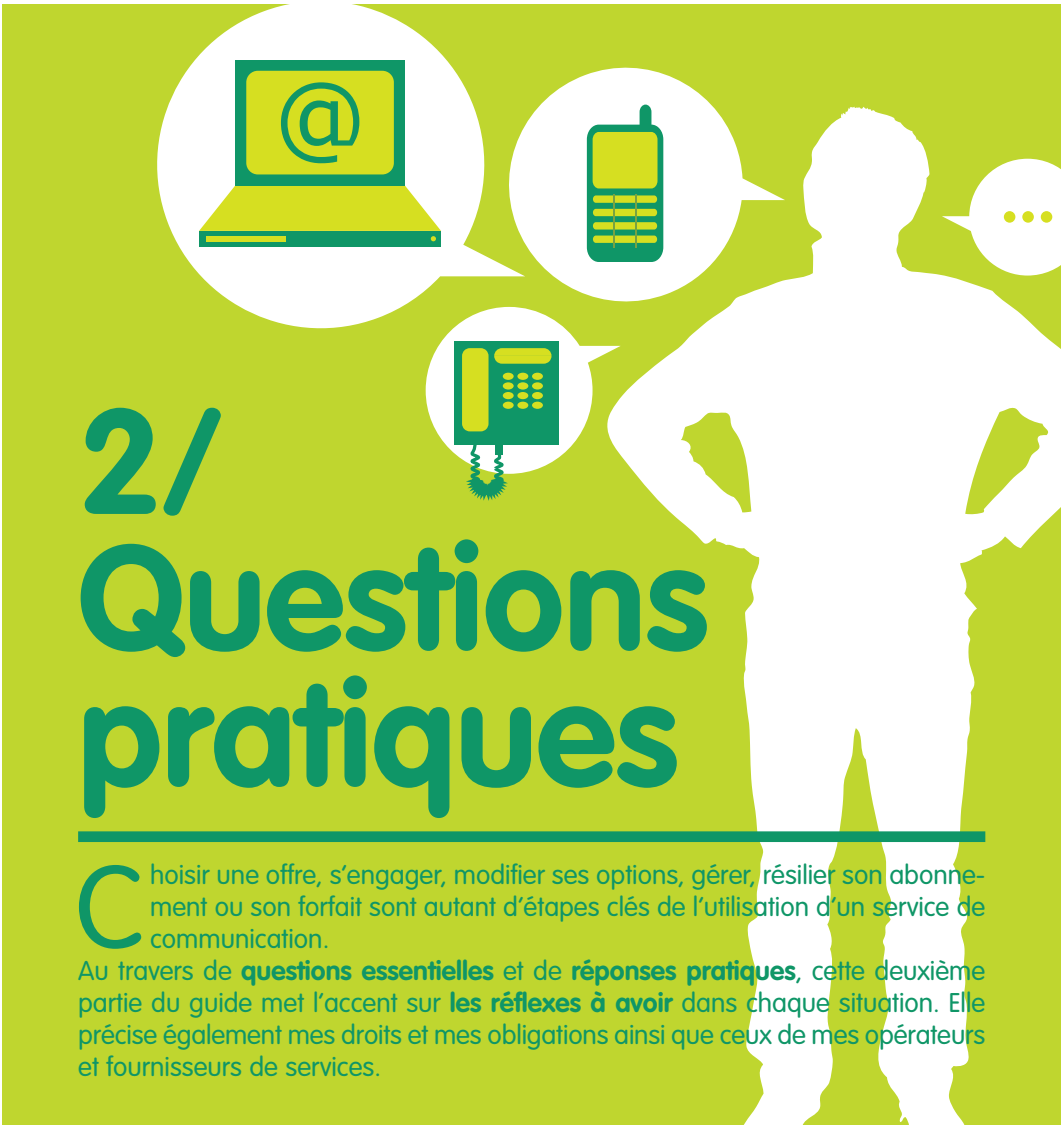
3 Internet par le câble (réseaux câblés)
L'accès à ce service nécessite que mon domicile soit câblé. Je dois également souscrire à un abonnement auprès d'un câblo-opérateur et disposer d'un modem câble fourni par l'opérateur.

Internet haut débit sans-fil

Il existe trois technologies différentes à ce jour :

4 Internet par le Wi-Fi (domicile ou lieux publics)
Ce mode de transmission sans fil, par ondes radio, nécessite un ordinateur compatible avec le Wi-Fi et, le plus souvent dans les lieux publics, de s'acquitter d'un droit d'accès.

5 Les réseaux de téléphonie mobile EDGE et UMTS
Grâce à ces deux technologies mobiles, je peux accéder à l'internet haut débit depuis mon téléphone mobile ou mon ordinateur portable avec un équipement adapté *(cf. fiche technique n°3)*, à condition d'être dans une zone couverte.



2/ Questions pratiques

Choisir une offre, s'engager, modifier ses options, gérer, résilier son abonnement ou son forfait sont autant d'étapes clés de l'utilisation d'un service de communication.
Au travers de **questions essentielles** et de **réponses pratiques**, cette deuxième partie du guide met l'accent sur **les réflexes à avoir** dans chaque situation. Elle précise également mes droits et mes obligations ainsi que ceux de mes opérateurs et fournisseurs de services.

Avant

/ Choisir _____ p. 13
/ Souscrire _____ p. 19

Pendant

/ Gérer le quotidien _____ p. 21
/ Gérer les événements __ p. 26

Après

/ Résilier _____ p. 29
/ Changer _____ p. 30

Choisir

Au moment de choisir, j'identifie mes besoins, en tenant compte de mes envies et du budget que je peux y consacrer. Je me renseigne sur **ce qui est techniquement possible**, les modalités d'accès aux services et les équipements nécessaires. J'évalue enfin le coût global de l'offre retenue.

Des recommandations ont été formulées dans le cadre du Conseil National de la Consommation relatives à la publicité écrite[1].

1. Mes besoins

J'ai la possibilité de souscrire à des offres de téléphonie, d'accès à internet et de télévision indépendamment les unes des autres ou de les associer dans une offre multi-services.

Internet

- Échanger des courriers électroniques, naviguer sur internet, faire des achats en ligne
- Regarder la télévision et des vidéos télécharger de la musique ou des films, dans le cadre fixé par la loi
- Jouer en réseau
- Voir son interlocuteur…

Télévision

- Choisir un bouquet de chaînes qui correspondent à ses centres d'intérêt,
- Regarder des films à la demande
- Enregistrer des programmes…

Téléphonie fixe

- Passer un simple appel
- Disposer d'une messagerie vocale
- Transférer un appel…

Téléphonie mobile

- Passer un simple appel
- Échanger des SMS, des MMS et des courriers électroniques
- Envoyer des photos, télécharger de la vidéo ou de la musique, regarder la télévision
- Voir son interlocuteur…

1. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques.

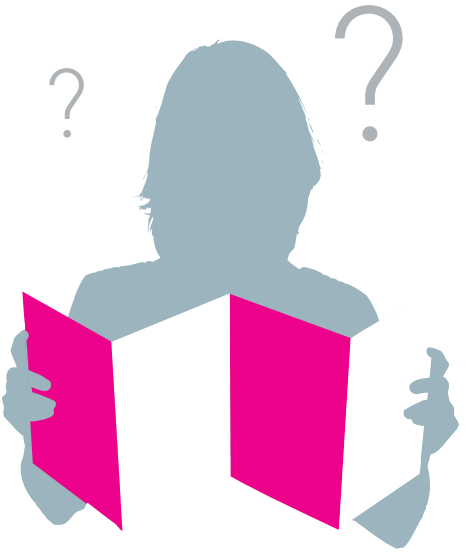
À chaque besoin et à chaque profil de consommation correspondent des solutions techniques *(évoquées dans le chapitre « Comment ça marche ? »)* et **une formule tarifaire adaptée :**

- Je souhaite limiter ma consommation par avance : il existe des offres prépayées (cartes ou forfaits bloqués).
- Je souhaite disposer d'une grande flexibilité dans ma consommation : je peux choisir un abonnement ou un forfait.
- Je suis un utilisateur intensif **à certaines heures ou vers certains numéros** : une formule de type « illimité » peut être adaptée.
- Je souhaite régler uniquement ce que je consomme : je peux payer à l'acte ou à la minute.
- D'autres formules proposées tiennent compte du moment auquel je communique : heures creuses/heures pleines, journée/soir, semaine/week-end.

↘ À savoir

Des fiches d'information pour choisir et comparer

Le Conseil National de la Consommation recommande aux opérateurs de mettre à disposition des consommateurs, au premier trimestre 2007, des **fiches d'information standardisées**[2] sur la plupart des offres de produits et services.
Pour chaque offre, une fiche, présentée sous forme d'un tableau, décrit ses principales caractéristiques et ses tarifs et doit me permettre de comparer plus facilement les différentes offres.
Ces fiches complètent les documents tarifaires et, pour la téléphonie fixe et mobile, **la fiche d'information précontractuelle.**



2. Avis du Conseil National de la Consommation du 15 mars 2006 relatif à la mise à disposition des fiches d'information standardisées dans le secteur des communications électroniques.

2. Ai-je techniquement accès aux services choisis ?

Internet

Je me renseigne pour savoir si mon domicile est **câblé** ou si ma ligne téléphonique est **éligible** à l'ADSL, c'est-à-dire si elle permet de transporter des débits suffisants pour accéder aux services choisis. Dans cette seconde hypothèse, si mon domicile ne dispose pas d'une ligne téléphonique, je dois préalablement en demander l'ouverture.

Il existe plusieurs niveaux d'éligibilité selon que je souhaite de l'internet haut débit, de la téléphonie sur ADSL ou de la télévision sur ADSL. Cette dernière nécessite des débits plus élevés (cf. fiche technique n°2).

Téléphonie mobile

À chaque technologie (GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA) correspond une zone de couverture. Je vérifie donc auprès de mon opérateur si je peux « théoriquement » accéder aux services choisis.

Sous certaines conditions, le contrat est résiliable dans les 7 jours suivant l'achat lorsque le réseau ne couvre pas mon domicile.

→ **Des tests d'éligibilité « théorique » ou des cartes de couverture géographique** sont mis à disposition sur les sites internet ou dans certains points de vente des opérateurs.

3. Quels sont les équipements nécessaires ?

Je veille à ce que mes équipements soient **compatibles** avec les services de l'opérateur choisi. En cas de doute, je lui demande conseil.

Quelques exemples : choix du modem pour l'internet, téléphones mobiles Edge / UMTS pour le haut débit mobile ou tri-bandes pour un déplacement aux États-Unis, décodeur pour la télévision, box pour les offres multi-services.

Les fournisseurs de services proposent ces équipements **en vente ou en location.**

Les caractéristiques techniques requises sont également indiquées dans les documents mis à disposition par les opérateurs et les constructeurs. *(cf. fiche technique n°3).*

4. Quel est le coût global des services ?

Avant de souscrire, j'examine les engagements financiers, qui sont de trois ordres :

L'offre

Je prends connaissance de son contenu et de ses modalités d'application. Une offre peut être assortie d'une promotion pendant les premiers mois. L'opérateur m'informe alors des tarifs applicables une fois celle-ci terminée. Par ailleurs, je prends en compte les durées d'engagement car elles conditionnent le coût global.

Les options

Je vérifie si elles sont incluses ou non dans l'offre et me renseigne sur leurs tarifs quand elles ne le sont pas.

Les frais annexes

Dépôt de garantie, frais d'installation, frais de mise en service et de résiliation et assistance téléphonique : je consulte les conditions d'application de ce type de frais et leurs tarifs, disponibles dans les conditions générales de l'opérateur (CGV, CGU, CGA et CGS) et dans les documents tarifaires.

À savoir

Frais occasionnels

En cas de déménagement, le transfert de mon contrat et la conservation de mon numéro de téléphone fixe ne sont pas toujours possibles. Je peux avoir à résilier mon contrat et à en souscrire un nouveau avec des prestations différentes.

En cas de changement d'opérateur, je suis susceptible de payer des frais de résiliation et/ou des frais de mise en service de la nouvelle ligne.

5. Où et comment puis-je acheter ?

Chaque opérateur dispose de ses propres modes de distribution. Boutiques dédiées ou multimarques, grande distribution, vente à distance par téléphone ou sur internet… Je vérifie les modalités de livraison et les engagements de service après-vente.

Dans le cas d'une vente à distance (par internet ou par téléphone), des conditions particulières s'appliquent :

- Si je souscris à la suite d'un démarchage téléphonique, l'engagement n'est définitif que lorsque le contrat est signé et que le délai de rétractation de 7 jours est expiré.

- Si je décide de souscrire à une offre par téléphone, une confirmation écrite ou sur un autre support durable (pouvant être reproduit et/ou conservé) doit m'être envoyée. Dans le cas d'une vente par internet, les documents contractuels doivent être disponibles et enregistrables.

Mon distributeur est tenu d'exécuter ma commande sous 30 jours maximum, sauf convention entre les parties.
À défaut, je peux l'annuler et demander son remboursement.

Dans le cas d'une souscription à la suite d'un démarchage à domicile,

je n'effectue aucun règlement ni ne communique mes coordonnées bancaires pendant le délai de rétractation de 7 jours. Le contrat doit indiquer le délai de livraison ou d'expédition de la prestation.

Dans les deux cas,

après avoir signé le contrat, je dispose de 7 jours pour me rétracter à condition de ne pas avoir commencé à utiliser le service.

6. Quelles précautions puis-je prendre ?

Pour mes enfants, ma vie privée…

- **Je protège mes enfants de l'accès à certains contenus sensibles.** Mon opérateur est tenu de fournir gratuitement des solutions de « contrôle parental » qui restreignent l'accès aux sites ou aux contenus sensibles sur internet, sur le téléphone mobile et à la télévision. Je dois les activer pour qu'elles fonctionnent. Ces solutions ne remplacent pas la surveillance et l'accompagnement des parents, qui restent essentiels.

↘ À retenir

Quand je téléphone avec un mobile, le corps et en particulier la tête, absorbe une faible partie des ondes émises.

Il est recommandé :

- **De consulter le niveau d'exposition aux ondes** de mon téléphone mobile, appelé Débit d'Absorption Spécifique (DAS). Ce taux est mentionné sur les sites internet des opérateurs et des constructeurs, dans les points de vente des opérateurs et dans le manuel d'utilisation du téléphone. Plus le DAS est faible, plus l'exposition est faible. Il doit être inférieur à 2Watts/kg.
- **D'utiliser par précaution le kit oreillette,** inclus dans tous les coffrets fournis par les opérateurs.

- **Je souhaite protéger ma vie privée.** Je peux demander à mon opérateur que mon numéro de téléphone fixe ne soit pas mentionné dans l'annuaire et/ou communiqué à des sociétés tiers. Cette opération est gratuite. Quant à mon numéro de téléphone mobile, il ne peut apparaître dans l'annuaire que si j'ai expressément donné mon accord.

- **Je souhaite me protéger des virus et des SPAM** (messages non sollicités) sur internet. Il existe des solutions logicielles pour les premiers (antivirus, firewalls…) et des solutions proposées par les fournisseurs d'accès pour les seconds, pour sécuriser mes équipements et mes connexions (filtres antispam…).

Pour mon équipement

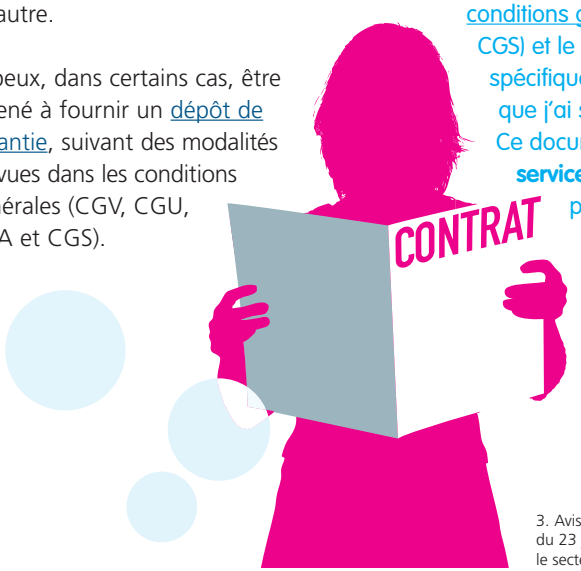
- **Je souhaite m'assurer** contre la casse, le vol ou la perte de mon équipement. Différents types d'assurances couvrent ces risques. Elles peuvent être souscrites par l'intermédiaire d'un opérateur ou d'un distributeur, ou auprès d'une compagnie d'assurance. Le contrat d'assurance est toujours distinct du contrat de services.

Souscrire

Avant de m'engager, je dois avoir pris **connaissance de tous les documents contractuels et d'information** mis à disposition par l'opérateur.
Au moment de signer, je vérifie sur la fiche de souscription l'exactitude des caractéristiques de l'abonnement et/ou le détail des services que j'ai choisis (quantité, durée et prix).

7. Quelles sont les conditions pour souscrire ?

- Je dois être majeur ou mineur émancipé.
- Je dois fournir des pièces justificatives qui peuvent différer d'un opérateur à l'autre.
- Je peux, dans certains cas, être amené à fournir un dépôt de garantie, suivant des modalités prévues dans les conditions générales (CGV, CGU, CGA et CGS).



↘ Essentiel

Mon contrat : le document de référence qui définit les conditions d'utilisation du service

Il reprend notamment mes coordonnées, le contenu de mon offre au moment de la souscription, la durée d'engagement et les modalités de paiement que j'ai choisies.
Il m'engage ainsi que l'opérateur à respecter les conditions générales (CGV, CGU, CGA et CGS) et le cas échéant les conditions spécifiques ou particulières du service que j'ai souscrit.
Ce document, appelé **contrat de services ou fiche de souscription**, peut comporter des avenants. Il est à conserver précieusement[3], car c'est un moyen de preuve privilégié en cas de contestation.

3. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la remise de contrats dans le secteur des communications électroniques.

8. Quels sont les engagements de mon opérateur ?

- **Il me remet les documents contractuels et d'information :** les conditions générales (CGA, CGV, CGS, CGU) et spécifiques, la fiche tarifaire, la fiche d'information standardisée, la fiche d'information précontractuelle (pour les services de téléphonie) et le double du contrat, dès lors qu'une signature est requise.

- **Il recueille mon consentement :** toute option, inscription ou non à l'annuaire, présélection de ma ligne téléphonique… même gratuite, nécessite mon accord.

  Mon consentement est libre. Je prends le temps de réfléchir et de lire les documents mis à ma disposition par l'opérateur. Le cas échéant, je donne mon accord et signe un contrat.

- **Il garantit un niveau de qualité de service minimum** pour les caractéristiques techniques essentielles de l'offre (débit pour l'internet…), précisées dans les conditions générales (CGV, CGU, CGA et CGS). À partir de fin 2006, si le niveau de qualité prévu dans le contrat n'est pas atteint, des compensations et/ou des remboursements[4] me seront attribués.

- **Il s'engage sur un délai maximum de mise en service** après souscription d'une offre, ce délai étant précisé dans les conditions générales (CGV, CGU, CGA et CGS).

9. Quels sont mes engagements ?

- **La durée :** les contrats sont de deux natures : soit **avec**, soit **sans engagement de durée**. Cet engagement est associé à une période minimale, en général 12 ou 24 mois, parfois assortie de prix réduits. Dans ce cas, mon contrat n'est résiliable que sous conditions.

- **Le paiement :** ma facture doit être payée à une date fixe par le moyen de paiement que j'ai choisi (au moins deux moyens en plus du règlement par espèces doivent m'être proposés).

- **Les modalités de résiliation (préavis et frais)** sont précisées dans les conditions générales (CGV, CGU, CGA et CGS) de mon contrat.

4. Arrêté du 16 mars 2006, relatif à l'information sur la qualité de service dans les contrats conclus avec les fournisseurs de services de communications électroniques

Gérer le quotidien

Je souhaite modifier mon offre, je me pose des questions, j'ai envie de changer de téléphone mobile…

1. Comment contacter mon service clients ?

Pour toute **information, opération** relative à mon compte ou **assistance technique**, je peux contacter mon service clients. Téléphone, courrier postal ou électronique, internet, boutiques… les moyens d'accès sont nombreux, avec chacun ses horaires et ses tarifs.
Les coordonnées postales et téléphoniques (et les tarifs) sont précisées sur **les documents commerciaux, le site internet de mon opérateur et ma facture.**

Chaque opérateur a généralement mis en place des numéros de téléphone dédiés. Il est souvent plus avantageux d'appeler ces numéros depuis la ligne qui m'a été attribuée par cet opérateur. Par exemple : j'appelle depuis mon mobile pour joindre le service clients de mon opérateur mobile.

Service clients ou service d'assistance technique (appelé également hotline) : à partir de décembre 2006, le tarif de l'appel et le temps d'attente devront être annoncés au début de l'appel[5].

Certains opérateurs limitent à 30 minutes la durée d'un appel (temps d'attente compris) vers leur service clients, à l'issue de laquelle la conversation est automatiquement coupée.

↘ À savoir

Mes identifiants

Les références de mon contrat et mes identifiants sont à conserver précieusement : code IMEI pour les téléphones mobiles, code client disponible sur ma facture pour le fixe et l'internet. Ils me seront demandés par mon service clients et sont utiles en cas de perte ou de vol.

5. Arrêté du 16 mars 2006 relatif à l'information sur les tarifs des appels vers les services d'assistance technique.

2. Comment gérer mes services et mes options ?

Je souhaite **modifier mon offre, migrer vers un autre forfait, supprimer ou ajouter des options**… Je vérifie dans quelles conditions je peux le faire (date de mise en œuvre et tarifs) et je demande l'activation de ces modifications auprès de mon service clients ou « en ligne ». En cas de **changement d'équipement ou de formule**, que ce soit par nécessité (vol, contraintes techniques) ou par envie (attrait pour les nouveautés), j'étudie avec attention les **conditions de réengagement** de durée qui y sont souvent associées et détaillées dans mon contrat.

↘ À retenir

Modification « en ligne »

Les possibilités de modifications en ligne (par internet ou par serveur vocal interactif) se sont beaucoup développées. Pratiques, elles permettent souvent de réaliser des changements à tout moment. Leur accès est généralement sécurisé par un mot de passe personnalisable.

3. Ma facture

Ma facture est éditée sur un support durable. Je peux la recevoir **par courrier**, ou la consulter et l'imprimer **depuis le site internet** de mon opérateur. Sa périodicité est variable d'un opérateur à un autre.

Chacune des lignes de ma facture correspond à une des composantes de mon offre, à laquelle est associé un montant pour la période de facturation visée. Pour les forfaits, les éventuelles consommations au-delà et hors forfait font l'objet d'une ligne distincte ainsi que les services ponctuels ou occasionnels. La facture indique également la date de paiement.

Sur le verso de ma facture, figurent des **informations légales ou pratiques** et le plus souvent des clés de lecture pour chaque ligne ou chaque rubrique.

Pour les services de téléphonie, à tout moment, je peux obtenir gratuitement une **facture détaillée** et continuer à la recevoir gratuitement pendant 4 mois consécutifs renouvelables à ma demande.

4. Comment suivre ma consommation ?

Les opérateurs proposent des services spécifiques, consultables **à tout moment**, pour me permettre de contrôler ma consommation : site internet, SMS, serveur vocal interactif par un numéro dédié, numéro court, service clients. Les tarifs varient selon les opérateurs.

5. Les conditions de l'offre peuvent-elles évoluer ?

Oui. Les opérateurs **m'informent** de toute modification du contenu ou du prix des services, au moins un mois avant l'entrée en vigueur de cette modification. Après cette information et si je ne suis pas d'accord, j'ai quatre mois pour en informer mon opérateur et résilier mon contrat sans frais et sans pénalité.

6. Que faire quand « ça ne fonctionne pas » ?

- **Après avoir lu la notice, je vérifie les équipements :** le branchement de l'ensemble des fils, la mise sous tension, le chargement ainsi que l'installation de la batterie et de la carte SIM pour les téléphones mobiles.
- **Je redémarre mon équipement :** pour internet, l'installation d'un périphérique ou d'un logiciel peut rendre nécessaire la réinitialisation d'un ordinateur.

↘ À retenir

Déblocage de la carte SIM

Par mesure de sécurité, la carte SIM de mon téléphone mobile se bloque automatiquement en cas de 3 saisies successives de codes PIN erronés. Le téléphone est alors inutilisable. Pour le débloquer, il me suffit de saisir le code PUK, disponible auprès de mon service clients.

- **Le cas échéant, je saisis à nouveau mes identifiants :** mes paramètres de connexion ont pu être modifiés ou effacés par erreur.

Si cela ne fonctionne toujours pas, je contacte **mon service clients** ou **mon service technique**. Ces derniers établiront un diagnostic sur l'origine du problème (équipement, réseau…) et me proposeront plusieurs solutions : réparation, échange, prêt d'équipement, intervention…

Les tarifs de l'assistance téléphonique et les délais d'intervention dépendent de mon opérateur. L'intervention d'un technicien à domicile peut être nécessaire. Dans ce cas, des frais de déplacement peuvent être demandés.

Dans tous les cas l'opérateur est tenu au préalable de me remettre un **devis gratuit** et je suis libre d'accepter ou non l'intervention. Parfois, une assurance ou une garantie peut s'appliquer.

En cas de dysfonctionnement du fait de l'opérateur, un délai de rétablissement et une compensation sont annoncés dans les conditions générales (CGV, CGA, CGU, CGS).

↘ À savoir

Indisponibilité du service et résiliation[6]

Le service auquel je viens de souscrire est indisponible ? À compter du signalement à mon opérateur de l'interruption de service court une période de 4 semaines. À l'issue de cette période, si le service n'est pas rétabli, j'ai la possibilité de résilier sans frais. Les sommes perçues pendant la période d'interruption du service me seront reversées.

6. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques.

7. Comment régler un litige ?

En cas de désaccord avec mon opérateur, plusieurs niveaux de recours amiable sont possibles :

- Je peux joindre mon **service clients** par téléphone, par courrier simple ou recommandé ou par courrier électronique.

- Si la réponse de mon service clients ne me satisfait pas, j'ai la possibilité de saisir un **2e niveau** de recours interne (par exemple, le service consommateurs), uniquement par écrit, par courrier simple ou recommandé et dans certains cas par courrier électronique. Il réétudie la réponse qui m'a été apportée. Si nécessaire, il me communique les coordonnées du médiateur. À partir de janvier 2007, les conditions générales (CGV, CGA, CGU, CGS) indiqueront le délai maximal de réponse à une réclamation.

- Si je ne suis toujours pas satisfait, j'ai la possibilité de recourir à un **médiateur** désigné par l'opérateur[7].

Pour accomplir ces démarches, je peux me faire accompagner par une association de consommateurs.

8. Si je veux céder mon contrat d'abonnement à un tiers ?

Je peux le faire en envoyant un courrier au service clients de mon opérateur, dès lors que cette disposition est prévue au contrat. Si j'ai versé un dépôt de garantie, celui-ci me sera restitué conformément aux conditions générales (CGV, CGA, CGU, CGS).

7. Avis du Conseil National de la Consommation du 15 mars 2006 relatif au traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques.

Gérer les événements

Perte ou vol de mobile, déménagement, déplacements… différents événements peuvent survenir tout au long de l'utilisation de mes services. Il existe des solutions à chacune de ces situations.

9. Que faire en cas de perte ou de vol de téléphone mobile ?

- **Je contacte immédiatement** mon service clients (accessible 24h/24h sur le site internet ou par téléphone) et **je fais suspendre ma ligne** pour en éviter l'utilisation. Ma ligne pourra être réactivée à tout moment à ma demande.

- **Je fais bloquer mon mobile.** En cas de vol, je porte plainte auprès du commissariat ou de la gendarmerie, en précisant le code d'identification de mon mobile (code IMEI). Celui-ci devient inutilisable dès que mon opérateur a reçu la copie du dépôt de plainte.

Le vol ou la perte d'un téléphone mobile n'ouvre pas droit à **la résiliation anticipée sans frais de mon contrat**. Dans tous les cas, je m'adresse au service clients de mon opérateur qui me fournit une **nouvelle carte SIM**, gratuitement ou à titre onéreux, dans les meilleurs délais. Pour remplacer mon téléphone, je consulte les conditions de mon contrat d'assurance (si je suis assuré), je réutilise un ancien téléphone mobile, je fais appel à mon entourage en dépannage ou j'en achète un nouveau.

↘ À retenir

Le code IMEI

Le code IMEI est inscrit sur l'emballage, sous ma batterie et s'affiche sur mon écran de mobile après avoir composé *#06#.

10. Comment utiliser mon téléphone mobile à l'étranger ?

Je vérifie :

- La **couverture** réseau que mon opérateur met à disposition dans les pays visités. Cette information est disponible sur son site internet.
- La compatibilité de mon **téléphone mobile** (tri-bandes ou quadri-bandes).
- Les possibilités d'**utilisation** des services (messagerie, MMS…).
- Les **tarifs** des appels et des services. *La réception d'un appel hors France métropolitaine est en partie payante par celui qui le reçoit.*
- Les **options** à activer ou à souscrire avant mon départ.

11. Quelles sont les démarches en cas de déménagement ?

Les formalités à suivre sont indiquées dans mon contrat. Je m'assure que les services auxquels j'ai aujourd'hui accès ou auxquels je souhaite souscrire sont **disponibles** dans mon nouveau domicile.

La téléphonie fixe, l'internet et la télévision

La conservation du numéro est possible sous certaines conditions, à vérifier auprès de mon opérateur. Dans certains cas, je suis amené à résilier mon contrat en cours et à en souscrire un nouveau. Je fournis à l'opérateur de mon choix le numéro de la ligne du nouveau domicile pour en faciliter l'ouverture. Cette opération peut générer des frais de résiliation et de mise en service.

La téléphonie mobile

J'informe simplement mon opérateur de ma nouvelle adresse, par téléphone, par courrier ou sur son site internet.

↘ À retenir

Si mon contrat ne peut se poursuivre avec le même opérateur, faute de couverture mobile ou d'éligibilité à l'ADSL de mon nouveau domicile, je peux résilier sans frais.

12. Comment réagir face aux abus et aux fraudes ?

Le SPAM

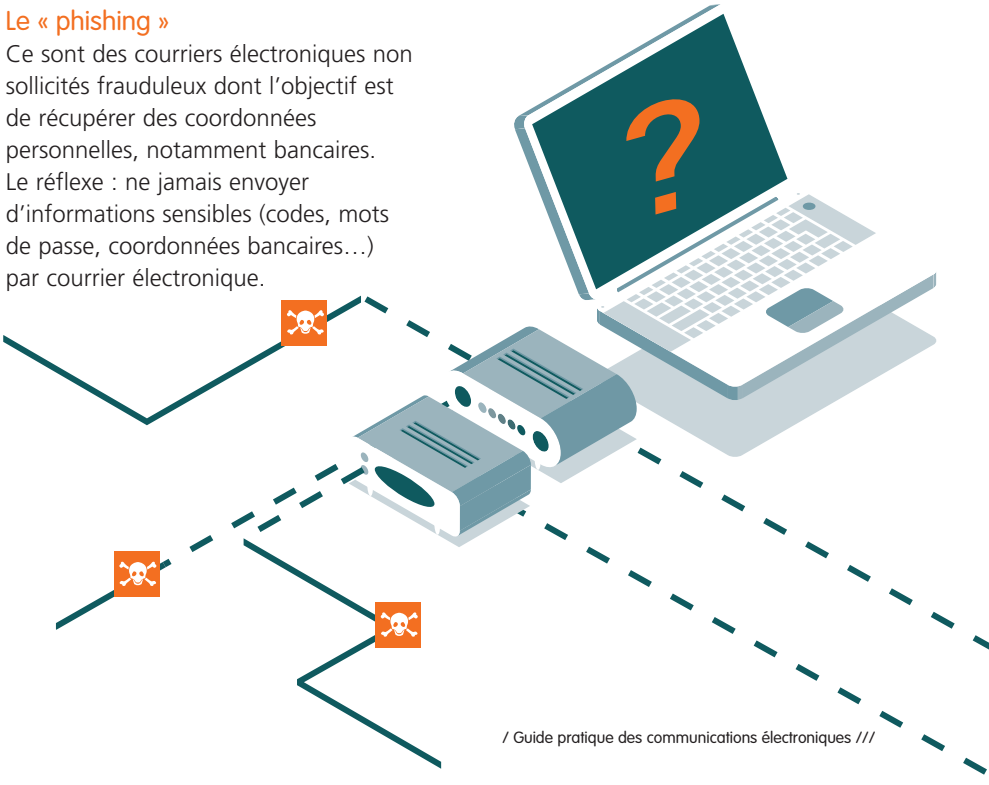
Ce sont des messages non sollicités (courriers électroniques, SMS ou MMS), envoyés par des expéditeurs inconnus ou difficilement indentifiables. Mon premier réflexe est de supprimer les messages suspects sans les ouvrir. Des solutions techniques existent pour se protéger.

« Dialers » : piratage de mon modem internet

Ce sont des petits logiciels qui sont téléchargés à mon insu sur mon ordinateur. Ils détournent ma connexion en la reliant à un serveur surtaxé, le plus souvent situé à l'étranger. Ce qui induit des factures de téléphone beaucoup plus élevées. Si je suis confronté à cette situation, je signale tout abus à mon opérateur et je porte plainte contre X.

Le « phishing »

Ce sont des courriers électroniques non sollicités frauduleux dont l'objectif est de récupérer des coordonnées personnelles, notamment bancaires. Le réflexe : ne jamais envoyer d'informations sensibles (codes, mots de passe, coordonnées bancaires…) par courrier électronique.



Résilier

Je souhaite simplement mettre fin à mon contrat de services ou changer d'opérateur en conservant mon numéro. Ces deux cas supposent **une résiliation de contrat**, encadrée par des règles précises.

1. Comment mettre fin à mon contrat de services ?

Avant de résilier, je dois examiner les conditions générales (CGV, CGU, CGA, CGS) et spécifiques de mon contrat, en particulier les durées d'engagement et de préavis.

Deux cas de figure

- **Je n'ai pas de période d'engagement ou celle-ci est arrivée à son terme :** je peux résilier à tout moment, en respectant mon préavis d'une durée variable selon les opérateurs, par lettre recommandée avec accusé de réception.

- **Ma période d'engagement est en cours :** je peux résilier de manière anticipée sans frais, à condition d'invoquer un motif légitime (tel qu'un licenciement, une situation de surendettement, un déménagement à l'étranger…). Pour être acceptée, cette demande doit impérativement s'accompagner de pièces justificatives. Les autres cas de résiliation anticipée entraînent le paiement d'une indemnité (par exemple, les mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période minimale) et, le cas échéant, d'autres frais, qui dépendent des opérateurs et des offres. Dans tous les cas, je résilie en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception.

Changer

2. Comment changer d'opérateur et conserver mon numéro ?

Téléphonie mobile

Jusqu'à fin 2006, la portabilité se réalise en deux étapes : je demande simultanément à mon opérateur la résiliation de mon contrat et un **bon de portage**, que j'adresse à mon nouvel opérateur pour qu'il puisse effectuer le transfert du numéro. Cette opération s'effectue dans un délai de 2 mois maximum.

À partir de janvier 2007, en métropole, la procédure sera plus simple et plus rapide. Je m'adresserai directement à mon nouvel opérateur qui effectuera les démarches à ma place auprès de l'opérateur que je souhaite quitter. Cette opération s'effectuera dans un délai de 10 jours maximum.

Téléphonie fixe

À partir d'avril 2007, je m'adresse à mon nouvel opérateur qui effectue les démarches auprès de mon opérateur actuel, dans un délai maximum de 10 jours.

- **Si j'ai un numéro géographique** (commençant par 01, 02, 03, 04 et 05), je peux le conserver à condition de rester dans la même implantation géographique.
- **Si j'ai un numéro non-géographique**, je peux le conserver à condition de rester en métropole, dans les DOM ou à Mayotte et Saint-Pierre et Miquelon.

↘ À retenir

Déblocage de mon téléphone mobile (désimlockage)

La plupart des téléphones mobiles vendus par les opérateurs sont verrouillés pour fonctionner sur leur propre réseau. Pour utiliser mon téléphone sur un autre réseau, je peux demander le **code de déblocage** à mon opérateur. Cette démarche est **payante pendant les 6 premiers mois suivant l'acquisition de mon mobile, puis gratuite après ce délai.**

3 / Pour en savoir plus

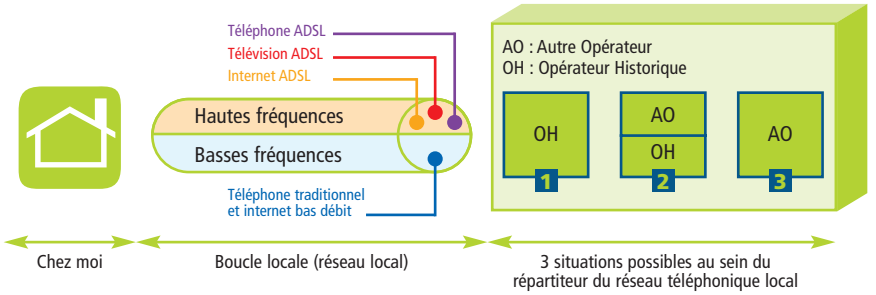
/ Fiches techniques
- / Le dégroupage d'une ligne téléphonique _____ P. 32
- / Les débits sur internet _____ P. 33
- / Les équipements à domicile _____ P. 34
- / Communications électroniques et accès à la télévision _____ P. 35

/ Glossaire _____ P. 36

Fiche technique 1

Le dégroupage d'une ligne téléphonique

La ligne téléphonique peut transporter plusieurs types d'informations de manière indépendante. Grâce à l'utilisation de fréquences différentes (hautes et basses), téléphonie traditionnelle, internet ADSL, télévision ADSL et téléphonie ADSL empruntent des voies séparées.



Qu'est-ce que le dégroupage ?

Le dégroupage est une opération technique qui permet de donner à tous les opérateurs de télécommunications l'accès au réseau téléphonique local. Ce dernier, aussi appelé boucle locale, relie mon domicile au répartiteur de mon opérateur. Il peut être loué par tous les opérateurs. À l'issue de cette opération, un opérateur gère pour son client tout ou partie des fréquences à la place de l'opérateur historique.

Trois situations peuvent se présenter :

1. **Ligne groupée (ou non dégroupée) :** c'est la situation initiale. La gestion de l'ensemble des fréquences, hautes et basses, est assurée par l'opérateur historique.

2. **Dégroupage partiel :** une partie de la ligne (les hautes fréquences) est dégroupée. Je conserve mon abonnement téléphonique traditionnel. L'internet ADSL et les services associés (voix sur IP, télévision) peuvent être assurés par un autre opérateur.

3. **Dégroupage total :** un seul opérateur gère toutes les fréquences. Il devient mon interlocuteur unique pour l'abonnement et les services (téléphonie, internet et télévision), qui dépendent du même accès.

Fiche technique 2

Les débits sur internet

À chaque **fichier** transmis sur un réseau de communications (pièce jointe d'un courrier électronique, photo, vidéo) correspond une **quantité de données**, exprimée en octets. Le débit mesure la **vitesse de transmission** de ces données, en bits ou en octets, par seconde **(1 octet = 8 bits)**. Plus cette vitesse est élevée, plus les informations circulent rapidement.

Des débits variables

- **En fonction des protocoles de transmission :** l'ATM est souvent utilisé par les opérateurs pour véhiculer de l'IP. Le débit ATM est différent du débit IP qui est celui réellement utilisable par le client à son domicile. Le débit IP est environ 20 à 25 % inférieur à celui de l'ATM (ex : 24 Mb/s en débit ATM correspondent à 18 Mb/s en débit IP).
- **En fonction de la nature des échanges de données :** recevoir des données (débit descendant) prend moins de temps que d'en envoyer (débit ascendant), en particulier pour l'ADSL qui est une technologie asymétrique.
- **En fonction de l'emplacement géographique : dans le cas d'un accès à internet par ADSL,** plus mon domicile est éloigné du répartiteur, moins le débit est élevé. Je peux prendre connaissance de cette distance, qui est une contrainte technique commune à tous les opérateurs, sur certains sites internet. Par exemple, la télévision par ADSL, qui nécessite des débits importants, est accessible si le répartiteur se situe à moins de 5 km de mon domicile.
- **En fonction des équipements :** la puissance de l'ordinateur, la présence ou non d'antivirus et de pare-feux (firewall)… peuvent également influer sur la vitesse de transmission.

Quelques exemples de durée de transmission en fonction du débit*

	Connexion internet bas débit (56 Kb/s)	Connexion internet haut débit (512 Kb/s)	Connexion internet haut débit (10 Mb/s)
Recevoir un email avec une photo de 1 Mo	Environ 2 minutes et 30 secondes	Environ 15 secondes	Environ 1 seconde
Télécharger une musique de 4 minutes (4 Mo)	Environ 10 minutes	Environ 1 minute	Environ 3 secondes

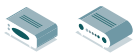
*Débits théoriques

Fiche technique 3

Les équipements à domicile

Pour accéder aux nouveaux services de communication, il faut en général disposer d'un équipement adapté. Voici quelques explications pour y voir plus clair…

Les équipements pour se connecter



Les modems

Leur fonction : **coder et décoder des données** afin qu'elles puissent circuler sur un réseau. C'est donc un équipement indispensable pour naviguer sur internet. On en distingue deux types : les modems bas débit (la plupart du temps, ils sont intégrés aux nouveaux ordinateurs) et les modems haut débit.
Depuis peu, des modems multi-services spécifiques à chaque opérateur ont fait leur apparition pour l'ADSL et le câble : les « box ». Elles permettent à la fois l'accès à internet, à la téléphonie et à la télévision. On parle alors de services **convergents** et d'offres **« triple play »**.

Les décodeurs et les adaptateurs

Leur fonction : **recevoir et décrypter des chaînes de télévision.** Ils sont utilisés pour la réception de la Télévision Numérique Terrestre, la télévision par satellite, la télévision par l'ADSL et par le câble.

Pour plus de fonctionnalités

Partager une connexion internet

Les routeurs

Ils permettent de relier plusieurs ordinateurs à un même modem afin de **partager une connexion internet.** Certains modems intègrent la fonction routeur.

Naviguer sans fil sur internet

Le Wi-Fi

Avec cette technologie, plus besoin de câble pour se connecter à internet. Les données circulent grâce aux ondes radio, ce qui permet de connecter plusieurs appareils sans fil, même s'ils ne sont pas dans la même pièce et donc de partager une connexion.
De plus en plus d'équipements disposent aujourd'hui du Wi-Fi, mais il faut parfois ajouter une carte ou activer un service pour en profiter.
Les ondes radio pouvant être captées à une grande distance, il est recommandé de sécuriser sa connexion Wi-Fi et ses données personnelles avec une clé alphanumérique, équivalant à un mot de passe.

Fiche technique 4

Communications électroniques et accès à la télévision

Accessible via les réseaux fixes, internet et mobiles, la télévision fait aujourd'hui partie intégrante des services proposés par les opérateurs de communications électroniques.

3 modes d'accès

En fonction de l'accès choisi, je m'adresse à un opérateur de téléphonie, à un Fournisseur d'Accès Internet, ou à un câblo-opérateur et m'équipe en conséquence (box, décodeur…).

1. La télévision par l'ADSL
2. La télévision par le câble
3. La télévision sur le mobile

Glossaire

2G : deuxième génération de téléphonie mobile. Voir GSM.

3G : troisième génération de téléphonie mobile, notamment associée en Europe et en France à la norme UMTS. La 3G permet un accès haut débit à internet depuis un téléphone mobile. Voir page 9.

A

Abonnement : droit d'utiliser un réseau et/ou de bénéficier de services aux conditions définies dans le contrat, le plus souvent en contrepartie d'un montant fixe périodique. L'abonnement peut aussi être gratuit.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line ou ligne d'abonné numérique à débit asymétrique) **:** technologie de transmission qui améliore les performances d'une ligne téléphonique traditionnelle. L'ADSL permet un accès haut débit à internet. Son principe consiste à réserver une partie de la ligne au transport de la voix, une autre au transport des données circulant vers l'utilisateur et une troisième partie au transport de données émises par l'utilisateur. On parle d'asymétrie parce que la vitesse d'émission des données (débit) est inférieure à la vitesse de réception. Voir pages 7 et 11.

ATM (Asynchronous Transfer Mode ou mode de transfert asynchrone) **:** protocole de transmission ultra-rapide d'informations utilisé par les opérateurs pour acheminer des données entre les commutateurs d'abonnés. Voir page 33.

B

Bas Débit : désigne une connexion internet utilisant le réseau téléphonique commuté (RTC), l'accès numérique RNIS, avec un débit inférieur à 128 Kb/s. Voir page 11.

Bit (contraction de Binary Digit ou chiffre binaire) **:** unité informatique qui permet de mesurer une quantité de données, par exemple, le kilobit (Kb) et le megabit (Mb). 8 bits forment 1 octet.

Bluetooth : technologie sans fil permettant de faire communiquer entre eux différents appareils par liaison radio dans un rayon de quelques mètres.

Boucle locale : partie du réseau téléphonique d'un opérateur comprise entre la prise murale de l'abonné et le commutateur, installé dans le central téléphonique de rattachement. Voir page 32.

Box : modem multi-services permettant d'accéder à des offres internet, téléphone et télévision. Voir page 34.

C

Câblo-opérateur : opérateur proposant des services d'accès à internet haut débit, à la télévision et à la téléphonie par le réseau câblé.

Carte SIM (Subscriber Identity Module ou module d'identité de l'abonné) **:** carte à puce personnelle et sécurisée qui permet d'accéder à un réseau mobile. Voir page 9.

Chat : dialogue par ordinateur.

Code PIN (Personal Identification Number ou numéro d'identification personnel) **:** code d'identification personnel permettant de protéger l'accès à une carte SIM. Voir page 23.

Code PUK (Personal Unblocking Key ou clé personnelle de déblocage) **:** code permettant de débloquer une carte SIM si un code PIN erroné a été composé trois fois de suite. Le code PUK est délivré par l'opérateur à la demande du client. Voir page 23.

Communications électroniques : émission, transmission ou réception de signes, signaux, écrits, images ou sons, par voie électromagnétique. Ensemble des services de téléphonie fixe et mobile et des services disponibles via internet.

Commutateur : équipement situé à différents endroits d'un réseau de communications permettant d'aiguiller les appels vers leurs destinataires. L'établissement d'une communication entre deux abonnés peut nécessiter l'utilisation d'un ou plusieurs commutateurs.

Conditions Générales (de Vente – CGV – d'Abonnement – CGA – d'Utilisation – CGU – ou de Services – CGS) **:** document propre à chaque opérateur, recensant toutes les conditions d'exécution d'un contrat. Voir page 19.

Contrôle parental : logiciels qui permettent aux parents de restreindre l'accès à internet de leurs enfants afin de se protéger. En France tous les Fournisseurs d'Accès à Internet sont tenus légalement de fournir des logiciels de contrôle parental. Voir page 18.

Convergence : désigne la possibilité d'accéder à un même service par différentes technologies (internet par l'ADSL ou le réseau câblé) ou à différents services par une même technologie (accès internet, téléchargement d'images ou téléphonie via le mobile).

Courrier électronique (appelé aussi e-mail, mél ou courriel) **:** message envoyé par internet depuis un ordinateur ou un téléphone mobile à une adresse avec @.

Couverture (réseau de téléphonie mobile) **:** voir page 9.

CPL (Courant porteur en ligne) **:** technologie utilisant une partie des fréquences des lignes électriques pour le transport de données numériques grâce à des équipements spécifiques de codage des informations.

D

DAS (Débit d'Absorption Spécifique) **:** unité de mesure de l'exposition du corps humain aux ondes électromagnétiques. Voir page 18.

Débit : quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée. Voir page 33.

Dégroupage : opération technique qui permet de donner à tous les opérateurs de télécommunications l'accès au réseau téléphonique local. Voir page 32.

Dépôt de garantie : somme d'argent éventuellement demandée par l'opérateur au consommateur selon les conditions contractuelles de l'offre souscrite ou en échange du prêt ou de la location d'un équipement. Voir page 19.

Désimlockage : opération qui consiste à débloquer son téléphone mobile. Voir page 30.

Dialers : voir page 28.

Données (Data) **:** informations de différentes natures codées en vue de leur enregistrement, leur traitement, leur conservation ou leur transfert via les réseaux internet et de téléphonie mobile.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer ou multiplex d'accès à la ligne numérique de l'abonné) **:** équipement associé à un répartiteur dont la fonction est d'assurer l'acheminement et la transmission à haut débit de données en provenance ou à destination de plusieurs lignes d'abonnés ADSL.

Durée d'engagement : période fixée par contrat pendant laquelle la résiliation d'une offre souscrite ne peut se faire qu'en contrepartie d'une indemnité, ou pour motif légitime. Voir page 20.

E

EDGE (Enhanced Data Rates for Global Evolution) **:** évolution des normes de téléphonie mobile GSM/GPRS. Elle permet un accès haut débit à internet et à des contenus multimédias comme la musique ou la télévision depuis un téléphone mobile ou un ordinateur portable. Voir pages 9 et 11.

Eligibilité (à l'ADSL) **:** possibilité d'avoir accès à la technologie ADSL sur une ligne téléphonique traditionnelle. Voir page 15.

F

FAI (Fournisseur d'Accès Internet) **:** professionnel proposant un accès à internet ainsi que des services complémentaires (téléphonie via internet, télévision…).

Filtre ADSL : équipement inséré dans une prise téléphonique, séparant les hautes fréquences destinées au modem ADSL des basses fréquences destinées à la liaison téléphonique traditionnelle.

Firewall : littéralement « pare feu », il s'agit d'un logiciel de sécurité qui permet de se protéger des intrusions sur son ordinateur. Voir page 18.

Forfait : formule tarifaire qui donne droit à une durée, une quantité de communications ou une quantité d'informations en contrepartie d'une somme fixée à l'avance. Cette formule est utilisable sur une durée et/ou une période et, le cas échéant, une zone géographique, définie selon le décompte prévu dans la documentation tarifaire.

Fréquences (ou bandes de fréquences) **:** elles caractérisent les propriétés de propagation (distance, vitesse, capacité) des ondes électromagnétiques. L'unité est le Hertz (Hz). Voir page 32.

G

GPRS (General Packet Radio Service) **:** évolution de la norme de téléphonie mobile GSM qui permet de naviguer sur internet et d'échanger des MMS. Voir page 9.

GSM (Global System for Mobile communications) **:** norme de téléphonie mobile permettant de communiquer et d'échanger des SMS et d'accéder à internet, même si le débit est limité. Voir page 9.

H

Haut Débit : se dit de connexions, de liaisons ou de technologies permettant de disposer d'un accès à internet offrant des débits descendants supérieurs à 128 Kb/s. La notion de haut débit est évolutive puisque les offres d'accès à internet haut débit sont désormais fréquemment proposées avec des débits supérieurs à 512 Kb/s par l'ADSL et le réseau câblé. Voir page 11.

HFC (Hybrid Fiber Coaxial ou hybride fibre optique-câble coaxial) **:** structure de réseau la plus répandue parmi les réseaux câblés. La partie transport du réseau est constituée en fibre optique et la partie distribution, qui raccorde les clients, est quant- à elle construite en coaxial. Voir page 7.

Hotline : service d'assistance technique accessible par téléphone ou par courrier électronique. Voir page 21.

HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) **:** évolution de l'UMTS qui permet un accès à internet et des téléchargements à plus grande vitesse. Voir page 9.

I

Identifiant (ou login) **:** code d'accès qui permet de reconnaître un utilisateur lorsqu'il se connecte à un appareil ou accède à un service. Pour des raisons de sécurité, l'utilisateur saisit généralement un identifiant et un mot de passe. Voir page 24.

IMEI (International Mobile Equipment Identity ou Identité internationale d'un équipement mobile) **:** numéro d'identification d'un téléphone mobile (15 ou 18 chiffres). Il est nécessaire pour demander le code de désimlockage ou pour que mon opérateur bloque mon appareil en cas de vol. Voir page 26.

Internet : Nom donné au réseau informatique mondial reliant l'ensemble des réseaux interconnectés et utilisant le protocole IP. Voir page 11.

IP (Internet Protocol) **:** protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à internet. Le principe repose sur le découpage de l'information en paquets, l'adressage de ceux-ci, puis leur transport dans un ordre aléatoire avant de les recomposer à l'arrivée pour reconstituer le message initial. Sur internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (Transmission Control Protocol) ; on parle ainsi du protocole TCP / IP.

Itinérance internationale (Roaming) **:** service permettant à un utilisateur de téléphonie mobile de bénéficier du réseau d'un opérateur tiers à l'étranger.

M

Médiation : service impartial de règlement amiable des différends entre un client et son opérateur. Le client peut faire appel au médiateur s'il n'est pas satisfait des réponses apportées par l'opérateur à l'issue des différents recours internes. Voir page 25.

MMS (Multimedia Messaging Service ou Service de message multimedia) **:** message écrit, qui peut comporter six fois plus de caractères qu'un SMS et qui peut être enrichi d'un son, d'une mélodie polyphonique, d'une photo haute définition ou d'une image animée. Il s'échange de téléphone mobile à téléphone mobile, ou de téléphone mobile à adresse e-mail.

Modem (pour MOdulateur/DEModulateur) **:** équipement informatique qui code des images, du son, du texte ou de la vidéo en données numériques en vue de les faire transiter sur un réseau et qui décode des données afin de les restituer sur un ordinateur. Voir page 34.

Multimédia : contenus associant simultanément du texte, de l'image, du son et de la vidéo.

MVNO (Mobile Virtual Network Operators ou Opérateur de réseau mobile virtuel) **:** voir page 8.

N

NRA (Nœud de Raccordement Abonné) **:** local généralement attenant au central téléphonique d'où partent toutes les lignes d'abonnés d'une zone géographique définie. On y trouve les équipements de liaison : par exemple les DSLAMs pour l'ADSL et les commutateurs de la téléphonie RTC.

Numéros non géographiques (fixes) : numéros de téléphone à 10 chiffres commençant par 08 ou par 09. Initialement réservés aux services à tarification spéciale (gratuits ou surtaxés), certains sont désormais attribués aux titulaires d'une ligne téléphonique dégroupée.

O

Octet : unité informatique mesurant une quantité de données, par exemple le kilooctet (Ko) et le megaoctet (Mo). 1 octet est égal à 8 bits.

Opérateur : fournisseur de services de communications électroniques proposant des offres de téléphonie fixe, de téléphonie mobile ou/et des accès à internet, à la télévision.

Opérateur historique : France Telecom.

P

Portabilité du numéro : action par laquelle un client peut changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone. Voir page 30.

Prépayé : formule tarifaire consistant à payer d'avance ses communications pour un montant déterminé et sans dépassement possible.

Présélection : voir Sélection du transporteur.

Q

Quadruple play : type d'offre mutli-services à haut débit pouvant comprendre quatre services tels que téléphonie, l'accès à internet, le télévision et la mobilité.

R

Répartiteur téléphonique : équipement de raccordement du réseau téléphonique local desservant les clients d'un opérateur. Chaque client dépend d'un répartiteur. Voir page 32.

Réseau : infrastructure, filaire ou radio, qui sert à transporter un flux d'informations (voix et/ou données).

Réseau câblé : réseau de transport d'informations d'abord dédié à la diffusion de contenus audiovisuels au moyen d'un fil coaxial et progressivement étendu au transport de données et à la voix. Voir pages 7 et 11.

Roaming : voir Itinérance internationale.

Routeur : équipement informatique permettant de relier des ordinateurs entre eux. Voir page 34.

RTC (Réseau Téléphonique Commuté) **:** il s'agit du réseau de téléphone fixe traditionnel. Initialement construit pour téléphoner, il permet aujourd'hui d'autres usages comme l'internet. Voir pages 7 et 11.

S

Sélection du transporteur : possibilité pour le consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs pour l'établissement de ses communications depuis un poste fixe. Cette opération peut s'effectuer lors de chaque appel (sélection appel par appel) ou de manière automatique grâce à un abonnement souscrit auprès d'un opérateur alternatif à l'opérateur historique (présélection). Voir page 7.

Serveur vocal interactif (SVI) **:** dispositif automatisé de gestion de la relation clients fonctionnant par menus et accessible par téléphone. Voir page 23.

Service clients : équipes dédiées au traitement de tout type de demande des clients, relatives à l'utilisation des services de l'opérateur. Voir page 21.

Service consommateurs : équipes chargées de réexaminer les demandes partiellement satisfaites ou non satisfaites, après un premier contact avec le service clients. Voir page 25.

SMS (Short Message Service ou Service de message court) **:** message écrit le plus souvent échangé entre téléphones mobiles. Il est limité à 160 caractères.

SPAM (ou pourriel) **:** message électronique non sollicité. Voir page 28.

T

Téléchargement (ou download) **:** opération qui consiste à transférer un fichier informatique depuis un site internet vers son ordinateur. Il est souvent associé à la notion de débits descendants. Inversement, l'upload, associé à la notion de débits ascendants, renvoie au transfert de données depuis son ordinateur vers un autre ordinateur. Voir page 33.

Tri-bandes : caractéristique d'un téléphone mobile susceptible d'utiliser des bandes de fréquences différentes : 900 et 1800 MHz pour fonctionner eu Europe et 1900 MHz pour fonctionner aux États-Unis. Voir page 27.

Triple play : offre fournie via une connexion à haut débit comprenant trois services : téléphonie, accès à internet et télévision.

U

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) **:** norme de téléphonie mobile de troisième génération qui donne accès en haut débit à l'internet et à des contenus multimédias comme la musique ou la télévision et permet de communiquer en visiophonie depuis un téléphone mobile ou un ordinateur portable. Voir page 9 et 11.

V

Virus informatique : programme informatique parasite capable d'altérer le fonctionnement d'autres programmes ou d'un ordinateur. Voir page 18.

Voix sur IP (VoIP - Voice over Internet Protocol) **:** technique permettant d'utiliser internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques, que ce soit avec un logiciel et un micro connecté à un ordinateur ou avec un téléphone connecté à une box. On parle aussi de téléphonie par internet. Voir page 7.

W

WAP (Wireless Application Protocol) **:** protocole de communication à bas débit qui permet d'accéder depuis un téléphone mobile à des informations issues de l'internet dans un format adapté au terminal.

Web (Toile en anglais) **:** ensemble des documents et des sites répartis à travers le monde et interconnectés par des liens hypertextes auxquels tout utilisateur peut accéder au moyen d'une connexion à internet.

Wi-Fi (Wireless Fidelity) **:** technologie de transmission radio qui permet d'échanger sans fil des données en haut débit.

- À l'intérieur (domicile, bureau…), il permet de se connecter à internet via un modem ou une box.
- Dans les lieux publics (café, gare, aéroport, université, hôtel…), il permet d'accéder à internet à partir de bornes Wi-Fi (hot spot) installées par les opérateurs.

WiMAX (Worlwide Interoperability for Microwave Access) **:** également connu sous la désignation d'IEEE 802.16, le Wimax est un standard de transmission sans fil à haut débit. Fonctionnant à 70 Mb/s, il est prévu pour connecter les points d'accès Wi-Fi à un réseau de fibres optiques ou pour relayer une connexion partagée à haut débit vers de multiples utilisateurs.

La réalisation de ce guide a été assurée, dans le cadre du Conseil National de la Consommation (CNC), par :

- **Le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie (la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes – DGCCRF – et la Direction Générale des Entreprises - DGE),**
- **Les associations de consommateurs,**
- **Les professionnels du secteur et leurs associations.**

Elle a bénéficié du concours financier des professionnels du secteur, qui ont pris part à la concertation 2006 initiée dans le cadre du groupe de travail du CNC sur les communications électroniques.

En quelques années, le secteur des communications électroniques a changé de visage : arrivée de nouveaux acteurs sur le marché, foisonnement des technologies, des usages et des offres, convergence des services de téléphonie fixe, mobile et internet. Face à la quantité d'offres disponibles et à la technicité croissante des équipements, le consommateur se doit d'être encore mieux informé pour pouvoir exercer son choix.

Dans ce but, les professionnels du secteur, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics ont travaillé ensemble pour donner naissance à ce guide. Ses fonctions : apporter des repères et mettre le « monde » des communications électroniques à la portée de tous ; donner des conseils pratiques pour vous aider à choisir et à gérer vos services au quotidien.

Conseil National de la Consommation

Conception et réalisation : ixe - Illustrations : www.tinoland.com